
Evaluating the spatial distribution of service devices with emphasis on access (Case study of Gorgan)

Reza Khalili Barouq¹, Seyed kambiz Latif Aghili^{2*} and Shamsi Sadat Mir Asadollahi³

1. MA's student, urban management, Hakim Jurjani Higher Education, Gorgan, Golestan, Iran.

2. Assistant Professor, Urban Planning, Hakim Jurjani Higher Education, Gorgan, Golestan, Iran.

3. Assistant Professor, Urban Planning, Hakim Jurjani Higher Education, Gorgan, Golestan, Iran.

Received Date: 10 October 2023 **Accepted Date:** 16 December 2023

Abstract

Background and Aim as a source of development, cities have faced an unfavorable cycle of inequalities due to inefficient structures and injustice has been formed in the distribution of services in cities, therefore, spatial justice in the distribution of services for fair allocation is one of the goals of planners. This research, which have done with the aims to evaluate the spatial distribution of service devices Gorgan city.

Methods: It is of applied type and descriptive-analytical in terms of nature and method. The collection of information is based on library sources, documents and field studies. SPSS software was used in the analysis of different parts of the research. The reliability of the questionnaire is based on Cronbach's alpha of 0.834 and the statistical sample size is 384 citizens. The scope of the study is Gorgan city with an area of 3560 hectares, which has a population of 353,000 people in the 2015 census.

Findings and Conclusion: The findings show that the indicators of meeting the needs of citizens, the unfavorable cycle of services and class distance respectively have the highest average level in the distribution of service places and there is a significant relationship between the distribution of service places and satisfaction in the study area. In the analysis of the role of urban management in improving the condition of service facilities, among the selected indicators, the inefficiency of urban management was ranked first, informed management was ranked second, and optimal service delivery was ranked third, and the index of continuous monitoring was ranked last. For the indicators of effective urban management in the distribution of service places in Gorgan city, they were selected based on Friedman's test, and at the end, suggestions were made to improve the service status of service devices.

Keywords: Access, Services, Urban management, Gorgan.

*Correspong Author: siedkambiz@gmail.com

Cite this article :Khalili Barouq, R., Latif Aghili, S. K., & Mir Asadollahi, S. S. (2023). Evaluating the spatial distribution of service devices with emphasis on access (Case study of Gorgan). *Journal of Sustainable Urban & Regional Development Studies (JSURDS)*, 4(3), 32-48.

ارزیابی توزیع فضایی دستگاه‌های خدمات رسان با تأکید بر دسترسی (نمونه موردی گرگان)

رضا خلیلی باروق^۱، سید کامبیز لطیف عقیلی^{۲*}، شمس سادات میر اسداللهی^۳

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت شهری، آموزش عالی حکیم جرجانی، گرگان، گلستان، ایران.

۲. استادیار، برنامه ریزی شهری، آموزش عالی حکیم جرجانی، گرگان، گلستان.

۳. استادیار، برنامه ریزی شهری، آموزش عالی حکیم جرجانی، گرگان، گلستان، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۲۵

چکیده

زمینه و هدف: شهرها به عنوان منبع توسعه در اثر ساختارهای ناکارآمد با چرخه نامطلوبی از نابرابری‌ها روبرو شده و بی‌عدالتی در توزیع خدمات در شهرها شکل گرفته است لذا عدالت فضایی در توزیع خدمات جهت تخصیص عادلانه یکی از اهداف برنامه‌ریزان می باشد.

روش بررسی: این پژوهش که باهدف ارزیابی توزیع فضایی دستگاه‌های خدماتی شهر گرگان انجام شده؛ از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش توصیفی - تحلیلی است. جمع‌آوری اطلاعات بر اساس منابع کتابخانه‌ای، اسنادی و مطالعات میدانی است. در تحلیل بخش‌های مختلف پژوهش از نرم افزار SPSS استفاده گردید. پایایی پرسش‌نامه بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۳۴ و حجم نمونه آماری ۳۸۴ نفر از شهروندان است. محدوده پژوهش شهر گرگان با مساحت ۳۵۶۰ هکتار است که در سرشماری سال ۱۳۹۵ دارای ۳۵۳۰۰۰ نفر جمعیت میباشد.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: یافته‌های نشان می‌دهد شاخص‌های رفع نیاز شهروندان، چرخه نامطلوب خدمات و فاصله طبقاتی به ترتیب دارای بالاترین سطح میانگین در توزیع اماکن خدماتی هستند و بین توزیع اماکن خدماتی و رضایتمندی در محدوده مطالعاتی رابطه معناداری وجود دارد. در بخش تحلیل نقش مدیریت شهری در بهبود وضعیت اماکن خدماتی از بین شاخص‌های انتخاب شده ناکارآمدی مدیریت شهری رتبه اول شاخص‌ها، مدیریت آگاهانه در رتبه دوم و خدمات رسانی مطلوب در رتبه سوم شاخص‌ها قرار گرفت و شاخص نظارت مستمر با به عنوان رتبه آخر برای شاخص‌های مدیریت شهری موثر در توزیع اماکن خدماتی شهر گرگان بر اساس آزمون فریدمن انتخاب و در انتها جهت بهبود وضعیت خدمات رسانی دستگاه‌های خدماتی پیشنهاداتی مطرح گردید.

کلید واژه‌ها: دسترسی، خدمات، مدیریت شهری، گرگان.

* نویسنده مسئول: siedkambiz@gmail.com

ارجاع به این مقاله: خلیلی باروق، رضا، لطیف عقیلی، سید کامبیز، میر اسداللهی، شمس سادات. (۱۴۰۲). ارزیابی توزیع فضایی دستگاه‌های خدمات رسان با تأکید بر دسترسی (نمونه موردی گرگان). فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه‌ای، ۴(۳)، ۳۲-۴۸.

مقدمه و بیان مسأله

شهرها منبع توسعه و مکان انباشت اجتماعی و دربرگیرنده الزام و تعهد، نظم و انضباط، آشوب و بی‌نظمی و آزادی هستند و مکان‌یابی تمام کاربری‌های شهری نشان دهنده یک نظم تحمیل شده بر زندگی، رفتار و مسیری است که در طول زمان و عرض مکان ردیابی می‌شود (زیاری و همکاران، ۱۳۸۸، ۷) شهر مکانی است که فرصت‌ها را در اختیار ساکنان قرار می‌دهد (طیبیان، ۱۳۸۶، ۷) لیکن در اثر ساختارهای سیاسی، اقتصادی، و سیاست‌های فضایی ناکارآمد با چرخه نامطلوبی از نابرابری‌ها روبرو شده و بی‌عدالتی در توزیع خدمات شهری در شهرها شکل گرفته است (طهماسبی زاده، ۱۳۹۲، ۵).

طبق آماري که سازمان ملل ارائه نموده است، در شروع قرن بیست و یک، بیشتر از ۵۰ درصد از مردم در شهرهای مختلف زیست می‌کنند و قابل پیش‌بینی است تا سال ۲۰۳۰ شهرنشینان تقریباً به ۵ میلیارد نفر و تا ۲۰۵۰ این عدد به ۷۵ درصد می‌رسد، یعنی در واقع بیشتر از ۷ میلیارد انسان در شهرهای دنیا زندگی میکنند (الیور، پل آ، ۲۰۰۸: ۲۴-۲۱) که این موضوع نتایج متفاوت و متعددی را در شهرهای کشورهای مخلف اعم از توسعه یافته و در حال توسعه ایجاد می‌کند. یکی از این نتایج توزیع نابرابر خدمات و محروم شدن از دسترسی به خدمات در سطوح مختلف شهرها می‌باشد (دانیر و تاکاهاشی، ۱۹۹۹: ۲۷۲).

در کشورمان ایران نیز مثل کلیه کشورهایی که در حال توسعه هستند، یکی از با اهمیت‌ترین نتایجی که رشد سریع شهرنشینی و توسعه شهرها در سال‌های اخیر که نظم توزیع اماکن خدمات دهنده در شهرها دچار از هم پاشیدگی شده که این موضوع زمینه‌ای برای نابرابری شهروندان در برخوردار شدن از خدمات را به وجود آورده است (حاتمی نژاد، ۲۰۰۸: ۷۱). لذا الزامی است تا کاربری‌ها دارای توزیع مناسبی بوده و خدمات در شهرها و به کارگیری فضاها به گونه‌ای مناسب و صحیح فضاها برای گریز از تمرکز در اماکن مراکز خدماتی باشد (کرکه آبادی و همکاران، ۱۳۹۳، ۲۴۸). بنابراین دست یافتن به عدالت در توزیع خدمات در شهرها به منظور تخصیص برابر و عادلانه بهره گرفتن از ظرفیت‌های موجود در محیط، یکی از اهداف مهمی بوده که برنامه‌ریزان شهرها در پی آن بوده‌اند (تسو و همکاران، ۲۰۰۵، ۴۲) و بایستی تأکید بیشتری بر توزیع مکانی تسهیلات و خدمات عمومی از سوی آنها صورت بگیرد (تالن و آنسلین، ۱۹۹۸، ۵۹۸).

بی‌نظمی در توزیع و مکان‌یابی برای ارائه خدمات و عدم وجود مراکز خدمات به تعداد کافی، از جمله مسائل بزرگی هستند که شهرها با آن مواجه هستند و با توزیع ناعادلانه و نامناسب خدمات و امکانات در بین محلات و مناطق شهرها بر پایه احتیاجات اصلی پایداری و کیفیت زندگی در شهرها دچار مخاطره شده است؛ لذا برنامه‌ریزی مناسب و توزیع خدمات و امکانات بایستی براساس اصل عدالت فضایی و اجتماعی باشد تا به طور هم‌زمان عدالت در فضا جاری شده و توزیع مناسب خدمات بین مناطق مختلف شهرها فراهم گردد (ژو، ۲۰۱۳، ۵۹۹). زیرا تمرکز خدمات و امکانات در یک منطقه خاص سبب زیاد شدن سریع قیمت زمین گردیده و چگونگی اختصاص امکانات شهری سبب میشود به فاصله طبقاتی در شهرها

۱. Oliver, Paul A

۲. Daniere & Takahashi

۳. Hataminejad

۴. Tsou et al

۵. Talen and Anselin

۶. Xu

دامن زده شود (ویلیکینسون^۱، ۲۰۱۲، ۹۹). این در حالی است که توزیع متعادل و متوازن خدمات وامکانات سبب می شود ارزش افزوده که به وجود می آید در گستره بیشتری توزیع شده و شهروندان بیشتری از آن بهره‌مند شوند . بهره بردن از فضاهای شهری و توزیع نمودن مناسب خدمات و به عبارتی مناسب تر و کامل تر یعنی جاری شدن عدالت در فضا از مهم‌ترین عوامل در برنامه‌ریزی شهری است و چگونگی توزیع کاربری‌های خدمات شهری نقش مؤثری در جابه‌جایی فضایی جمعیت، تغییرات جمعیتی و انطباق آن با عدالت فضایی در شهرها دارد (توکلی نیا و همکاران، ۱۳۹۴) .

از همین رو فراهم نمودن زمینه لازم جهت دسترسی عادلانه به خدمات شهری، موجب می‌گردد تا کاربری‌های شهری مناسب مکان‌یابی شوند (تسو و همکاران، ۲۰۰۵، ۴۲)؛ بنابراین دسترسی متعادل شهروندان به اماکن خدماتی از مباحث بسیار مهم در مدیریت شهری و پیوند آن با مقوله عدالت اجتماعی است (داداش پور و رستمی، ۱۳۹۰، ۱۷۵) و اختلاف و تفاوت در دسترسی به امکانات می‌تواند نابرابری‌ها و بی عدالتی‌های اجتماعی در درون اجتماع شهری را کاهش یا افزایش دهد (تالن و آنسلین، ۱۹۹۸، ۵۹۸). مفهوم قابلیت دسترسی از دیدگاه‌های متفاوت، مثل قابلیت در دسترسی مالی، فیزیکی، اقتصادی و روانی می‌تواند به ماهیتی که کاربری اراضی دارد وابسته باشد. در واقع دسترسی داشتن در واقع توانایی شهروندان در داشتن یک ارتباط مناسب و دسترسی به خدمات و منابع است. خدمات متفاوت مثل امکانات عمومی در شهرها، فارغ از ابعاد مکانی خدمات، بایستی علیرغم محدودیت‌ها، توانایی فیزیکی افراد و منابع مالی به آسانی در سطحی مناسب در دسترس آنها قرار گیرد (کفله، ۲۰۰۶، ۲). پارامتر دسترسی، به تعیین عادلانه در دسترسی به زیرساخت‌های فیزیکی و اجتماعی وابسته است که نمادی از کیفیت در زندگی شهری و توزیع برابر امکانات هستند (زیاری و مهدیان، ۱۳۹۱، ۱۳).

در این بین توزیع کاربری‌ها در شهرها، در تعداد زیادی از کشورهایی که در حال توسعه هستند از جمله شهرهای متفاوتی در ایران، در چهارچوب طرح‌های کاربری زمین در شهرها و شاخص سرانه کاربری پژوهش شده و دسترسی ساکنین و قابلیت کارایی منابع عمومی در شهرها، اهمیت کمتری داده شده است (رهنما و لیس‌آنا، ۱۳۸۵، ۱۳۷)؛ بنابراین برخورد صحیح مدیریت شهری با واقعیت پیچیده‌ای شهر و ملزومات مختلف آن، نیازمند درک جامع و مدیریت سیستمی شهر به‌ویژه از بعد تأمین امکانات و لزوم پراکنش صحیح خدمات و اجرای عدالت فضایی است (بهروان، ۱۳۸۶، ۴) مدیریت شهری شامل مدیریت بر سازمانهای شهری و تأسیسات بوده و فرایند شهرنشینی در مدیریت، توسعه شهر و اجرای امور شهری می باشد. به گونه ای که تأسیسات شهری در بدنه مدیریت شهری بایستی به شکلی هماهنگ بایکدیگر فعالیت نمایند تا واحدهای موجود در فضای شهری کارآمد تر شده و پویایی شهر در سطوح متفاوت بخش‌های مختلف شهری حفظ شود (یغفوری و همکاران، ۱۳۹۶، ۱۱۷)؛ زیرا تقسیم نامناسب خدمات و زیرساخت‌ها در کلیه محلات شهرها به بی عدالتی در دسترسی به خدمات مانند امکانات بهداشتی، آموزشی و حمل‌ونقل عمومی در مناطق شهری منجر می‌شود (ویزل، ۲۰۱۷، ۱).

از این رو مدیریت شهری بایستی با عملکردی مناسب و آگاهانه در توزیع فضایی امکانات عمومی، سبب شود بی عدالتی‌های فضایی کاهش یابد (لیائو^۲ و همکاران، ۲۰۰۹، ۱۳۸) تا ناکارآمدی و ضعف در برنامه‌ریزی شهری و مدیریت شهری در موضوع خدمات‌رسانی مطلوب و مناسب شهری، سبب ساز بروز ناعادلانه در دسترسی به امکانات متفاوت شهری (اویانگ^۳، ۲۰۱۶، ۲)؛ لذا مهم‌ترین رسالت مدیران شهری و برنامه‌ریزان در این راستا، کوشش برای دست یافتن به آرمان فرصت‌های عادلانه و برابر در دسترسی دستجات متفاوت شهروندان به امکانات شهری است (رستمی، ۱۳۸۹).

^۱ Wilkinson^۲ Kaphle^۳ Wiesel^۴ Liao^۵ Ouyang

اهمیت و ضرورت پژوهش از آنجا ناشی می‌شود که توزیع نامطلوب و ناعادلانه اماکن خدمات رسان، یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در مدیریت شهری است که پاسخگویی به نیازهای شهروندان را دچار مشکل نموده است. با تحلیل میزان بی‌عدالتی‌ها و نابرابری‌ها در توزیع منابع در سطوح مختلف شهرها می‌توان دریافت خدماتی که در وضعیت نامطلوب‌تری هستند کدام‌یک می‌باشند و نابرابری‌ها بیشتر در کدام منطقه و بخش شهری متمرکز است؛ بنابراین مدیریت شهری می‌تواند به شکلی آگاهانه عمل کرده و با توزیع فضایی مناسب کاربری‌های خدماتی سبب کاهش بی‌عدالتی فضایی گردد و با افزایش کیفیت زندگی در شهرها، سبب توسعه پایدار در مناطق شهری گردد. واقعیت این است که دغدغه خاطر همیشگی شهروندان هر جامعه‌ای، عدالت فضایی است. بنابراین یکی از بااهمیت‌ترین و ضروری‌ترین مسایل برنامه‌ریزی شهری، توزیع عادلانه امکانات و اماکن خدماتی و میزان دسترسی شهروندان در سطح محله‌ها، ناحیه‌ها و مناطق شهری است.

پیشینه پژوهش

لانگفورد و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی توزیع جمعیت و دسترسی به تعدادی از خدمات عمومی را در شهر کاردیف ولز جنوبی بررسی کردند. مدل تحلیلی پژوهش نشان داد تمایل عمومی مردم این است که دسترسی بهتری به خدمات داشته باشند. ویندینر (۲۰۰۹) در مقاله‌ای با عنوان توزیع تسهیلات عمومی در داکا به این نتیجه رسیدند که بعضی مناطق خاص در سطح توسعه‌یافته‌تر است و خدمات عمومی نسبت به جمعیت توزیع مناسبی ندارد.

لیائو و همکاران (۲۰۰۹) عدالت فضایی را در تخصیص تسهیلات شهری بر مبنای توسعه پایدار در شهر تاینان تایوان بررسی کردند. آنها از سیستم اطلاعات جغرافیایی و مدل‌های تحلیلی بهره بردند و روشی برای ارزیابی دسترسی در سطح محله ارائه کردند.

دینیز (۲۰۱۲) در مقاله اندازه‌گیری روایت شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری میزان رضایت شهروندان را از خدمات شهرداری‌ها را بررسی و اندازه‌گیری کرده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد شهرداری‌ها انتظارات شهروندان را برآورده نکرده و میزان رضایتمندی با توجه به متغیرهای مختلف سطح درآمد، و وضعیت تأهل، جنس و سطح تحصیلات متفاوت است.

رایمینگ (۲۰۱۲) با مطالعه بر روی برخی ایالت‌های هند به این نتیجه رسیده است که یکی از عوامل در نحوه توزیع بهینه کاربری‌ها رعایت الگوی سلسله‌مراتبی است که در نهایت به عدالت فضایی و فقرزدایی منجر می‌شود. آمر (۲۰۰۷) در پژوهشی که در تایلند انجام داده است به این نتیجه رسید که عدالت فضایی در محلات شهری با توزیع فضایی عادلانه امکانات و دستیابی برابر شهروندان به خدمات شهری ارتباط مستقیم دارد.

پریزادی و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی، شهر مریوان را ارزیابی کردند. نتایج نشان می‌دهد خدمات شهری به طور عادلانه در سطح محلات شهر مریوان توزیع نشده است و بیانگر نوعی بی‌نظمی در پراکنش فضایی کاربری‌ها به‌ویژه در رابطه با جمعیت می‌باشد.

جرفی و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله‌ای برنامه‌ریزی راهبردی توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی (مطالعه موردی: کلان‌شهر اهواز) را بررسی کردند، یافته‌ها بر اساس مدل تاپسیس نشان می‌دهد که مناطق چهار، سه و یک بیشترین خدمات را به خود اختصاص داده‌اند و در وضعیت بهتری نسبت به سایر مناطق گرفته‌اند.

نصیری هنده خاله (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی با استفاده از مدل ویکور شهر قزوین را بررسی کرد. نتایج بیانگر تفاوت معنی‌دار رضایتمندی شهروندان در زمینه متفاوت بودن توزیع فرصت‌ها و دسترسی به خدمات شهری است.

شیخ‌علی‌پور و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی توزیع خدمات شهری در راستای عدالت فضایی (مطالعه موردی: مناطق چهارگانه شهر کرمان) به این نتیجه رسیدند که به‌جز کاربری مذهبی، تأسیسات و تجهیزات شهری، توزیع بقیه خدمات در شهر کرمان در راستای عدالت فضایی نیست.

احمدی و شمسی‌پور (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان تحلیل توزیع خدمات عمومی با رویکرد عدالت فضایی شهر بجنورد را بررسی کردند بر اساس نتایج، شهر بجنورد با کمبود شدید مراکز خدمات عمومی روبه‌روست. سربای و دستا (۱۴۰۰) در مطالعه خود با عنوان تحلیل نابرابری فضایی در توزیع خدمات اداری از منظر عدالت فضایی، محله‌های شهر اصفهان را ارزیابی کردند یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد الگوی پراکنش خدمات اداری، تصادفی است و الگوی توزیع فضایی این خدمات بر میزان مطلوبیت شعاع عملکردی بیانگر نامطلوبی مناطق و محله‌های پیرامون شهری در خدمات اداری است.

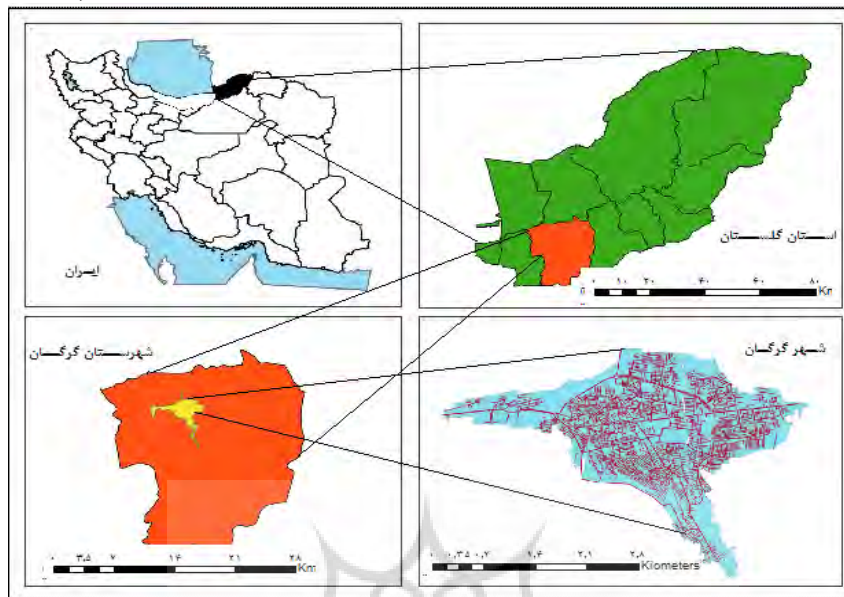
روش پژوهش

مطالعات بسیاری در ارتباط با توزیع فضایی اماکن خدماتی با استفاده از معیارها و مولفه‌های متفاوت با ابعاد مختلف در پژوهش‌های داخلی و خارجی انجام شده است لذا در این پژوهش مناطق شهر گرگان از نظر میزان توزیع و برخورداری از دستگاه‌های خدمات رسان تحلیل و ارزیابی می‌شود. از این رو پژوهش پیش رو در پی آن است که پاسخی برای این سوال داشته باشد که آیا توزیع فضایی خدمات در شهر گرگان بر اساس پراکنش جمعیت و مطابق با نیازهای شهروندان گرگان بوده و به صورت مناسب و عادلانه توزیع شده‌اند یا خیر؟ با توجه به سؤال تحقیق و با استفاده از روش تحقیق پیمایشی به بررسی و مطالعه در رابطه با موضوع تحقیق و سؤال طرح شده برآمدیم. نوع تحقیقی که در این پژوهش به کار گرفته شده است، کاربردی بوده و روش آن بر اساس روش توصیفی-تحلیلی است و برای جمع نمودن داده‌ها از متد‌های متفاوت میدانی و کتابخانه‌ای بهره گرفته شده است. در روش کتابخانه‌ای و اسنادی، مبانی نظری که در ارتباط با موضوع تحقیق هستند، بررسی شده و اطلاعات و آمار موردنیاز در ارتباط با مطالعه حاضر اخذ شده و در نهایت با استفاده از روش میدانی برای مطابقت داده‌های اسنادی و کتابخانه‌ای با واقعیاتی در مناطق سه‌گانه شهر موجود هستند استفاده می‌شود. جهت سنجش میزان برخورداری بر اساس جدول کوکران، پرسشنامه‌ای در قالب طیف لیکرت در زمینه موضوع و اهداف پژوهش طراحی و در میان ساکنین مناطق مختلف شهر توزیع می‌گردد و با توجه به محوریت بحث در توزیع فضایی کاربری‌های خدماتی که تأثیر و رابطه مستقیمی بر رضایتمندی شهروندی از دیدگاه عدالت فضایی دارد مورد سنجش قرار گرفته و نسبت به رتبه بندی این شاخص‌ها بر اساس آزمون فریدمن اقدام می‌گردد. برای تحلیل داده‌های کمی و سنجش نظرات شهروندان از نرم افزار EXCEL و SPSS با محاسبه پایایی پرسش‌نامه استفاده می‌شود.

معرفی محدوده مورد مطالعه

گرگان یکی از سه شهر مهم به‌عنوان مرکز جمعیتی شمال کشور بوده این شهر بین ۵۴ درجه و ۲۳ دقیقه و ۲۴ ثانیه تا ۵۴ درجه و ۳۰ دقیقه و ۱۶ ثانیه طول شرقی و ۳۶ درجه و ۵۰ دقیقه و ۵۲ ثانیه تا حد ۳۶ درجه و ۵۲ دقیقه و ۳۵ ثانیه عرض شمالی در دامنه شمالی رشته‌کوه البرز واقع شده است، این شهرستان از شمال به شهرستان‌های آق‌قلا و بندر ترکمن و از جنوب به استان سمنان و از شرق به شهرستان علی‌آباد و از غرب به شهرستان کردکوی محدود می‌شود (شکل (۱)). شهر گرگان مرکز استان گلستان و در جانب شرقی شمال کشور ایران است. (میرکتولی و منافی آذر، ۱۳۹۲، ۸۰) و در پهنه‌ای حدود ۳۵۶۰ هکتار واقع شده است. ارتفاع متوسط شهر از سطح دریای آزاد ۱۵۵ متر است و طبق سرشماری سال ۱۳۹۵،

شهر گرگان دارای ۳۵۰۶۷۶ نفر جمعیت بوده است که حدود یک‌پنجم جمعیت استان را تشکیل می‌دهد. شهر گرگان از نظر سیاسی، مرکز استان گلستان (از سال ۱۳۷۶) و شهرستان گرگان می‌باشد گرگان تا سال ۱۳۱۶ شهر، استرآباد نامیده می‌شد.



شکل (۱): موقعیت شهر گرگان در نظام تقسیمات سیاسی استان گلستان، (بزی و همکاران، ۱۳۹۷).

محدوده مورد مطالعه شهر گرگان و مناطق سه گانه شهر میباشد. این تحقیق از نوع توصیفی-تحلیلی است و برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از بررسی‌های کتابخانه‌ای شامل مراجعه به کتب، نشریات، مقالات و اسناد مرتبط با موضوع تحقیق و نیز مراجعه به پایگاه‌های اینترنتی و مطالعات میدانی شامل ابراز مشاهده و تکمیل پرسشنامه از شهروندان است. جامعه آماری در این تحقیق بالغ بر ۳۵۳۰۰۰ نفر از شهروندان شهر گرگان می‌باشد در مرحله اول طی بررسی میدانی کلیه دستگاه‌های خدمات رسان در سطوح شهری شناسایی گردید، سپس برای شناسایی میزان رضایتمندی شهروندان دستگاه‌های خدمات رسان در محدوده مورد مطالعه، میانگین هر یک از شاخص‌ها (با توجه به طیف لیکرت ۵ تایی) پرسشنامه‌ای تهیه گردید و با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر از شهروندان به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. داده‌های این مطالعه در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی صورت گرفته است. در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص‌های آمار نظیر فراوانی، درصد، میانگین، به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده است و در سطح استنباطی متناسب با سطح سنجش داده‌ها و مفروضات آزمون‌های آماری از آزمون X2 استفاده گردیده است. در نظر خواهی از شهروندان، اطلاعات جمع‌آوری شده در پرسشنامه‌ها در نرم‌افزار SPSS پیاده شده و به‌صورت جداول و نمودار ارائه گردید. در این تحقیق از روش آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی پرسشنامه استفاده گردید و پایایی پرسشنامه از طریق پیش‌آزمون انجام شده و نتایج حاکی از مورد قبول بودن آن با متوسط عدد ۰/۸۳۴ می‌باشد؛ لذا پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. برای رتبه‌بندی شاخص‌ها از آزمون فریدمن استفاده گردید. همچنین از نرم‌افزارهای جانبی Word و Excel جهت تایپ و ترسیم نمودارها استفاده گردیده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر دو موضوع در قالب دو فرضیه مورد تحلیل قرار گرفت. فرضیه اول: به نظر می‌رسد رضایتمندی شهروندان گرگان از دستگاه‌های خدماتی مناسبی قرار دارد. فرضیه دوم: به نظر می‌رسد بین مدیریت شهری و بهبود وضعیت در توزیع اماکن خدماتی رابطه وجود دارد. در هر دو فرضیه از روش کای اسکور جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده گردیده است.

نتایج اطلاعات توصیفی

مشخصات پرسش‌شوندگان از قبیل جنس، سن، سطح تحصیلات، نوع شغل، مورد پرسش واقع گردید. جدول (۱)، توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت و سن را نشان می‌دهد. در بخش جنسیت از بین ۳۸۴ پاسخگو ۳۰۱ نفر را مردان و ۸۳ نفر از پاسخ‌دهندگان را زنان تشکیل داده‌اند؛ در بخش گروه سنی، از کل نمونه ۲۵ نفر بین ۲۱-۳۰ سال سن، ۴۷ نفر بین ۳۱-۴۰ سال سن، ۱۵۷ نفر بین ۴۱-۵۰ سال سن می‌باشند. ۱۱۳ نفر از پاسخگویان بین ۵۱-۶۰ سال سن و ۳۸ نفر بالای ۶۰ سال سن را دارا هستند. بیشترین فراوانی مربوط به طبقه سنی بین ۴۱-۵۰ سال و کمترین فراوانی نیز مربوط به طبقه سنی زیر ۲۰ تا ۳۰ سال سن می‌باشد.

جدول (۱): توزیع فراوانی برحسب جنسیت و سن

مؤلفه‌ها	جنسیت		رده سنی			
	مرد	زن	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰ سال	۴۱-۵۰ سال	بالای ۶۰ سال
فراوانی	۳۰۱	۸۳	۲۵	۴۷	۱۵۷	۳۸

جدول (۲)، توزیع فراوانی پاسخگویان وضعیت تحصیلات را نشان می‌دهد که از نظر سطح تحصیلات از کل نمونه ۲/۴۸ درصد دارای تحصیلات دکتری، ۲۹/۵۰ درصد دارای فوق لیسانس، ۵۳/۷۲ درصد دارای لیسانس، ۴/۶۵ درصد فوق دیپلم، ۳/۷۲ درصد دارای دیپلم، ۵/۹۰ درصد زیر دیپلم بودند. بیشترین فراوانی، متعلق به پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی لیسانس و کمترین فراوانی مربوط به طبقه حوزوی می‌باشد.

جدول (۲): توزیع فراوانی برحسب تحصیلات

مؤلفه‌ها	تحصیلات				
	دکتری	فوق لیسانس	کارشناسی	کاردانی	دیپلم
فراوانی	۲۲	۱۳۵	۱۵۰	۲۸	۱۸
درصد	۲۲/۴۸	۲۹/۵۰	۳۳/۷۲	۴/۶۵	۳/۷۲

جدول (۳)، توزیع فراوانی پاسخگویان به لحاظ وضعیت اشتغال را بیان می‌کند که در بخش وضعیت اشتغال از کل نمونه ۱۴۶ نفر از پاسخگویان دارای شغل آزاد، ۱۲۷ نفر دارای شغل دولتی، ۸۷ نفر از پاسخ‌دهندگان شاغل در شرکت‌های خصوصی و ۲۳ نفر در نهادهای نظامی و انتظامی شاغل می‌باشند. افراد دارای شغل آزاد طبقه غالب را تشکیل داده‌اند.

جدول (۳): توزیع فراوانی به لحاظ وضعیت اشتغال

مؤلفه	شغل			
	آزاد	دولتی	شرکت خصوصی	سایر
فراوانی	۱۴۶	۱۲۷	۸۷	۲۳
درصد	۴۳/۷۸	۲۹/۵۰	۲۰/۸۰	۵/۹۰

آزمون فرضیه‌های تحقیق

با توجه به چارچوب اولیه تحقیق، در این قسمت ابتدا فرضیات تحقیق ذکر می‌شود و سپس با استفاده از یافته‌های به دست آمده از تحقیق به آنها پاسخ داده می‌شود. تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و نتیجه گیری از آن‌ها و ارائه آن از با اهمیت ترین بخش‌های هر پژوهش و تحقیق می باشد. در این فصل از پژوهش به منظور دستیابی به اهداف تحقیق و ارائه و پاسخ به سوال های مطرح شده به بررسی نتایج تحقیق و ارائه راهکارها و پیشنهادات آن می پردازیم. آخرین مرحله از پژوهش با کمک گرفتن از منابع و اطلاعات تهیه شده و تحلیل پاسخ پرسش نامه ها صورت گرفته است.

این پژوهش دارای دو فرضیه است. فرضیه اول درخصوص رضایتمندی شهروندان گرگان از دستگاه های خدماتی و فرض دوم در خصوص رابطه بین مدیریت شهری و بهبود وضعیت در توزیع اماکن خدماتی گرگان است در این بخش پس از شناسایی متغیرهای اصلی به تحلیل آنها پرداخته تا نشان دهیم کدام یک از متغیرهای مستقل و وابسته رابطه معناداری دارند.

نتایج آزمون فرضیه یک

فرضیه یک: به نظر می‌رسد رضایتمندی شهروندان گرگان از دستگاه های خدماتی در سطحی مناسبی قرار دارد. در فرضیه مذکور تعداد ۷ پرسش منتخب از مجموع سوالهای پرسشنامه برای آزمون فرض انتخاب شده اند. سوال های این فرضیه عبارتند از: دسترسی، چرخه نامطلوب خدمات، توزیع بر اساس ظرفیت، رفع نیاز شهروندان، توسعه شهر، کیفیت زندگی شهری، فاصله طبقاتی. بر طبق اطلاعات فوق، تمامی سوال های مربوط به رابطه بین دستگاه های خدماتی و رضایتمندی شهروندان معنادار بوده است.

جدول (۴): نقش دستگاههای خدماتی در رضایتمندی شهروندان گرگان

معناداری	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین	فراوانی‌ها					عامل
				خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۰/۰۰۰	۴	۱/۵۲	۲/۵۸	۶۹	۶۱	۲۸	۹۳	۱۳۳	دسترسی
۰/۰۰۰	۴	۱/۲۷	۲/۷۷	۴۵	۷۰	۹۱	۱۰۸	۷۰	چرخه نامطلوب خدمات
۰/۰۰۰	۴	۱/۳۵	۲/۶۵	۵۱	۵۹	۷۶	۱۰۱	۹۷	توزیع بر اساس ظرفیت
۰/۰۰۰	۴	۱/۲۷	۲/۹۸	۶۳	۵۲	۱۴۹	۵۵	۶۵	رفع نیاز شهروندان
۰/۰۰۰	۴	۱/۳۴	۲/۲۸	۳۷	۴۱	۷۱	۸۲	۱۵۳	توسعه شهر
۰/۰۰۰	۴	۱/۴۲	۲/۵۱	۵۲	۶۱	۴۲	۱۰۷	۱۲۲	کیفیت زندگی شهری
۰/۰۰۰	۴	۱/۲۲	۲/۷۴	۴۱	۴۲	۱۶۵	۵۰	۸۶	فاصله طبقاتی

طبق اطلاعات جدول (۴) تمامی سوال های مربوط به رضایتمندی معنادار بوده است. سوال های آن عبارتند از: دسترسی (با متوسط ۲/۵۸) چرخه نامطلوب خدمات (با میانگین ۲/۷۷) توزیع بر اساس ظرفیت (با میانگین ۲/۶۵) رفع نیاز شهروندان (با میانگین ۲/۹۸) توسعه شهر (با میانگین ۲/۲۸) کیفیت زندگی شهری (با میانگین ۲/۵۱) فاصله طبقاتی (با میانگین ۲/۷۴)

جدول (۵): آزمون سوال های نقش دستگاه های خدماتی در افزایش رضایتمندی

معنادار	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین	آزمون فرضیه اول
۰/۰۰۰	۶	۱/۳۳۰	۲/۶۴۴	نقش دستگاههای خدماتی در رضایتمندی شهروندان

همان گونه که جدول (۵)، نشان می دهد، مقدار میانگین $2/644$ و درجه آزادی برابر با ۴ و سطح معناداری برابر با $0/000$ که کوچکتر از مقدار خطای $0/05$ می باشد لذا می توان نتیجه گرفت که بین خدمات دستگاههای خدمات رسان و رضایتمندی رابطه معناداری وجود دارد. در ادامه به منظور سطح صحت داده های فوق، از پاسخ هایی که در هر پرسش شونده به ۷ سوال مربوط به رضایتمندی پاسخ داده بودند یک میانگین تهیه گردیده است به عبارتی این روند در کل جامعه آماری اعلام شده است. سپس از ۳۸۴ میانگین به دست آمده از پاسخ های مربوط به سوالهای رضایتمندی در سطح اطمینان ۹۵ درصد از ($0/05$ خطا) استفاده شده است.

جدول (۶): اثبات آزمون فرضیه اول مربوط به نقش دستگاه های خدمات رسان در رضایتمندی

اثبات آزمون	t	درجه آزادی	sig	میانگین	حد پایین	حد بالا
نقش دستگاه های خدمات رسان در رضایتمندی	۳۹/۱۷۵	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۶۴۴	۲/۵۹۵	۲/۹۳۱

همانگونه که جدول (۶) نشان می دهد، مقدار میانگین به دست آمده $2/644$ بوده که در بین دو حد پایین $2/595$ و حد بالای $2/931$ قرار دارد و درجه آزادی برابر با ۳۸۳ و سطح معناداری برابر با $0/000$ که کوچکتر از مقدار خطا $0/05$ می باشد. لذا با توجه به مقدار (X^2) و سطح معناداری آن می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت شهری و رضایتمندی رابطه ی معناداری وجود دارد. بنابراین با مقدار میانگین $2/644$ و درجه آزادی برابر با ۶ و سطح معناداری برابر با $0/000$ که کوچک تر از مقدار خطا $0/05$ می باشد فرض، HO معنادار بوده بنابراین فرض $H1$ رد می شود؛ مفهوم آن این است که بین مدیریت شهری و رضایتمندی در محدوده مطالعاتی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرض نشان می دهد، فرضیه اول محقق نشده و دستگاههای خدماتی نتوانسته اند در رضایتمندی شهروندان نقش موثری داشته باشند.

رتبه بندی معیار های مدیریت شهری

پژوهش حاضر از آنجایی که قالب آن به روش پیمایشی انجام شده است که پرسش نامه ای بالغ بر ۲۵ پرسش به صورت بسته طراحی و تدوین گردید از این ۲۵ پرسش تعداد ۹ پرسش به عنوان منتخب شاخص های نقش مدیریت شهری در بهبود وضعیت اماکن خدماتی در قالب مجزا به عنوان معیار های مدیریت شهری تقسیم بندی و با استفاده از طیف لیکرت مورد نظرسنجی قرار گرفته و مؤلفه های آن تحلیل و بررسی گردید.

جهت تحلیل یافته های پژوهش حاضر با استفاده از طیف لیکرت در خصوص شاخص های نه گانه نظرسنجی شد و با استفاده از آزمون فریدمن نسبت به رتبه بندی این معیارها اقدام گردید (جدول (۷)) و مشخص شد که شاخص ناکارآمدی مدیریت شهری با میانگین رتبه $8/57$ در رتبه اول شاخص ها قرار گرفته و پس از آن معیار مدیریت آگاهانه بامیانگین رتبه $7/49$ در رتبه دوم و خدمات رسانی مطلوب با میانگین رتبه $7/13$ در رتبه سوم شاخص های مدیریت شهری قرار میگیرد و شاخص نظارت مستمر با میانگین رتبه $4/61$ به عنوان رتبه آخر برای شاخص های مدیریت شهری بر توزیع اماکن خدماتی شهر گرگان بر اساس آزمون فریدمن (جدول (۸)) انتخاب گردید.

جدول (۷): رتبه بندی معیارهای تأثیر گذار مدیریت شهری در بهبود وضعیت شهروندان

فرآوانی	میانگین	میانگین رتبه	انحراف معیار	کای اسکایر	درجه آزادی	درجه معناداری
سوال ها						

دوره ۴، شماره ۳، شماره پیاپی ۱۳، پاییز ۱۴۰۲

۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۳۷	۴/۸۹	۲/۳۸	توزیع بر اساس برنامه ریزی
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۴۳	۴/۶۱	۲/۷۴	نظارت مستمر
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۴۷	۵/۳۳	۳/۱۴	آسیب مدیریت شهری
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۴۱	۶/۴۵	۳/۱۹	سازمانهای شهری
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۲۷	۷/۴۹	۲/۴۹	مدیریت آگاهانه
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۳۷	۶/۶۵	۳/۲۰	عملکرد مدیریت شهری
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۱۸	۸/۵۷	۴/۰۰	ناکارآمدی مدیریت شهری
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۳۷	۷/۱۳	۳/۴۰	خدمات رسانی مطلوب
۰/۰۰	۸	۱۲۳۵/۰۷۳	۱/۳۹	۵/۲۵	۲/۶۹	توزیع فضایی

(منبع: یافته‌های پژوهش)

جدول (۸): آزمون معیارهای مؤثر مدیریت شهری در بهبود وضعیت شهروندان

عوامل	کای اسکاتر	درجه آزادی	معناداری
مجموع	۱۲۳۵/۰۷۳	۸	۰/۰۰

(منبع: یافته‌های پژوهش)

آزمون فرضیه دوم

به نظر می‌رسد بین مدیریت شهری و بهبود وضعیت در توزیع اماکن خدماتی رابطه وجود دارد. در فرضیه مذکور تعداد ۹ سوال از مجموع سوالهای پرسشنامه برای آزمون فرض انتخاب شده اند. در این فرضیه مدیریت شهری که سوال های آن عبارتند از: توزیع بر اساس برنامه ریزی، نظارت مستمر، آسیب مدیریت شهری، سازمانهای شهری، مدیریت آگاهانه، عملکرد مدیریت شهری، ناکارآمدی مدیریت شهری، خدمات رسانی مطلوب، توزیع فضایی و نیز متغیر وابسته توزیع اماکن خدماتی می باشد. بر طبق اطلاعات فوق، تمامی سوال های مربوط به رابطه بین مدیریت شهری و توزیع اماکن خدماتی معنادار بوده است. این فرضیه در این پژوهش مورد سنجش قرار گرفته و نتایج حاصل شده در جدول (۹) مشاهده می شود.

جدول (۹): نقش مدیریت شهری بر وضعیت توزیع خدمات در منطقه مطالعاتی

درجه معناداری	درجه آزادی	انحراف معیار	میانگین	فراوانی داده های مشاهده شده					فراوانی سوال ها
				خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۰/۰۰	۴	۱/۳۷	۲/۳۸	۳۸	۴۳	۵۶	۷۵	۱۷۲	توزیع بر اساس برنامه ریزی
۰/۰۰	۴	۱/۴۳	۲/۷۴	۶۲	۷۰	۶۳	۸۶	۱۰۳	نظارت مستمر
۰/۰۰	۴	۱/۴۷	۳/۱۴	۹۸	۸۷	۶۱	۶۲	۷۹	آسیب مدیریت شهری
۰/۰۰	۴	۱/۴۱	۳/۱۹	۸۹	۹۳	۷۱	۶۵	۶۶	سازمانهای شهری
۰/۰۰	۴	۱/۲۷	۲/۴۹	۲۶	۶۷	۹۵	۷۹	۱۱۷	مدیریت آگاهانه
۰/۰۰	۴	۱/۳۷	۳/۲۰	۶۳	۵۱	۱۰۸	۶۹	۹۳	عملکرد مدیریت شهری
۰/۰۰	۴	۱/۱۸	۴/۰۰	۱۷۵	۱۱۰	۴۹	۲۷	۲۳	ناکارآمدی مدیریت شهری

خدمات مطلوب	رسانی	۵۶	۴۵	۷۵	۱۰۳	۱۰۵	۳/۴۰	۱/۳۷	۴	۰/۰۰
توزیع فضایی		۹۳	۱۱۵	۵۳	۶۴	۵۹	۲/۶۹	۱/۳۹	۴	۰/۰۰

بر طبق اطلاعات جدول (۹) تمامی سوال های مربوط به مدیریت شهری معنادار بوده است. سوال های آن عبارتند از: توزیع بر اساس برنامه ریزی (با میانگین ۲/۳۸) نظارت مستمر (با میانگین ۲/۷۴) آسیب مدیریت شهری (با میانگین ۳/۱۴) سازمانهای شهری (با میانگین ۳/۱۹) مدیریت آگاهانه (با میانگین ۲/۴۹) عملکرد مدیریت شهری (با میانگین ۳/۲۰) ناکارآمدی مدیریت شهری (با میانگین ۴/۰۰) خدمات رسانی مطلوب (با میانگین ۳/۴۰) توزیع فضایی (با میانگین ۲/۶۹).

جدول (۱۰): آزمون سوال های مرتبط با نقش مدیریت شهری بر وضعیت توزیع خدمات در منطقه مطالعاتی

متغیر	میانگین	درجه آزادی	درجه معناداری
تاثیر مدیریت شهری بر بهبود توزیع خدمات	۳/۰۲	۴	۰/۰۰۰

همان گونه که در جدول (۱۰) نشان می دهد، مقدار میانگین ۳/۰۲ و درجه آزادی برابر با ۴ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ که کوچکتر از مقدار خطای ۰/۰۵ می باشد لذا با توجه به مقدار (X^2) و سطح معناداری آن می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت شهری و توزیع اماکن خدماتی رابطه معناداری وجود دارد. در ادامه به منظور سطح صحت داده های فوق، از پاسخ هایی که در هر پرسش شونده به ۹ سوال مربوط به مدیریت شهری داده بودند یک میانگین تهیه گردیده است به عبارتی این روند در کل جامعه آماری اعلام شده است. سپس از ۳۸۴ میانگین به دست آمده از پاسخ های مربوط به سوالهای مدیریت شهری در سطح اطمینان ۹۵ درصد از (خطا ۰/۰۵) استفاده شده است.

جدول (۱۱): اثبات آزمون فرضیه دوم

متغیر	میانگین	درجه آزادی	درجه معناداری
تاثیر مدیریت شهری بر بهبود توزیع خدمات	۳/۰۲	۸	۰/۰۰۰

همان گونه که جدول (۱۱) نشان می دهد، مقدار میانگین به دست آمده ۳/۰۲ بوده و درجه آزادی برابر با ۸ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ که کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می باشد. لذا با توجه به مقدار (X^2) و سطح معناداری آن می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت شهری توطیع اماکن خدماتی رابطه ی معناداری وجود دارد. بنابراین با مقدار میانگین ۳/۰۲ و درجه آزادی برابر با ۸ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ که کوچک تر از مقدار خطا ۰/۰۵ می باشد فرض، H_0 معنادار نبوده بنابراین فرض H_1 تأیید می شود؛ مفهوم آن این است که بین مدیریت شهری و آسیب شناسی طرح های توسعه شهری در محدوده مطالعاتی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرض نشان می دهد، فرضیه دوم محقق می شود.

گرگان از شهرهای شمالی ایران است، آب و هوای معتدل دارد، تابستانهای آن نسبتاً گرم و شرجی است. اقلیم منطقه گوناگون و متنوع است و کوه، جنگل و چمنزار، جلگه و دشت، بیابان و شوره زار، دریا و خلیج، رودخانه و تالاب و زمین کشاورزی را شامل میشود. شهر گرگان و منطقه پیرامونش که از نیمه سال ۱۳۷۶ خورشیدی به صورت رسمی به استان گلستان موسوم شده از یکم دی ماه ۱۳۱۱ خورشیدی تاکنون به نام گرگان و دشت شهرت داشته است. با توجه اینکه گرگان، به عنوان مرکز استان گلستان است از اینرو باید درنحوه خدمات رسانی به مردم برنامه ریزی مناسب تری انجام شود. ابتدا دربررسی پرسش های این پژوهش که به صورت تک به تک بررسی گردید نتایج نشان داد که شهروندان از وضعیت توزیع

اماکن خدماتی رضایتمندی ندارند. در خصوص فرضیه اول و بررسی سطح رضایتمندی شهروندان از توزیع اماکن خدماتی ۷ پرسش منتخب از مجموع که عبارتند از: دسترسی، چرخه نامطلوب خدمات، توزیع بر اساس ظرفیت، رفع نیاز شهروندان، توسعه شهر، کیفیت زندگی شهری، فاصله طبقاتی انتخاب و بررسی شدند که رفع نیاز شهروندان (با میانگین ۲/۹۸)، چرخه نامطلوب خدمات (با میانگین ۲/۷۷) و فاصله طبقاتی (با میانگین ۲/۷۴) به ترتیب دارای بالاترین سطح میانگین انتخاب و محاسبه شدند. بنابراین با مقدار میانگین و مقدار کای اسکوئر به این نتیجه می‌رسیم که بین توزیع اماکن خدماتی و رضایتمندی در محدوده مطالعاتی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرض نشان می‌دهد، فرضیه اول محقق نمی‌شود و توزیع اماکن خدماتی نتوانسته است در رضایتمندی شهروندان نقش موثری داشته باشند.

در بخش تحلیل نقش مدیریت شهری در بهبود وضعیت اماکن خدماتی؛ با آزمون فریدمن رتبه‌بندی شاخص‌ها انجام و مشخص شد که ناکارآمدی مدیریت شهری با میانگین رتبه ۸/۵۷ در رتبه اول شاخص‌ها قرار گرفته و پس از آن معیار تاثیر مدیریت آگاهانه با میانگین رتبه ۷/۴۹ در رتبه دوم و خدمات رسانی مطلوب با میانگین رتبه ۷/۱۳ در رتبه سوم شاخص‌های مدیریت شهری قرار می‌گیرد و شاخص نظارت مستمر با میانگین رتبه ۴/۶۱ به عنوان رتبه آخر برای شاخص‌های مدیریت شهری موثر در توزیع اماکن خدماتی شهر گرگان بر اساس آزمون فریدمن انتخاب گردید.

در خصوص فرضیه دوم و بررسی رابطه مدیریت شهری و بهبود وضعیت توزیع اماکن خدماتی ۹ پرسش منتخب عبارتند از: توزیع بر اساس برنامه ریزی، نظارت مستمر، آسیب مدیریت شهری، سازمانهای شهری، مدیریت آگاهانه، عملکرد مدیریت شهری، ناکارآمدی مدیریت شهری، خدمات رسانی مطلوب، توزیع فضایی انتخاب و بررسی شدند که ناکارآمدی مدیریت شهری (با متوسط ۴/۰۰) مدیریت آگاهانه (با متوسط ۳/۴۹) و خدمات رسانی مطلوب (با متوسط ۳/۴۰) دارای بالاترین سطح میانگین محاسبه و انتخاب شدند. بنابراین با مقدار میانگین و مقدار کای اسکوئر به این نتیجه می‌رسیم که بین مدیریت شهری و بهبود وضعیت دستگاه‌های خدمات رسانی در محدوده مطالعاتی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرض نشان می‌دهد، فرضیه دوم محقق نمی‌شود و مدیریت شهری نتوانسته است در بهبود وضعیت این دستگاه‌ها نقش موثری داشته باشند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

توزیع مناسب اماکن خدمات شهری و به‌کارگیری صحیح فضاها جهت گریز از تمرکز مراکز خدمات‌رسانی، در یک مکان خاص الزامی است؛ لذا در توزیع امکانات و خدمات شهری دست یافتن به عدالت فضایی به منظور اختصاص برابر و عادلانه در استفاده از تمامی ظرفیت‌های موجود از جمله ظرفیت‌های محیطی، از با اهمیت‌ترین هدف‌های برنامه‌ریزان در شهرها بوده و بایستی بیشترین تأکید بر توزیع مکانی خدمات عمومی و تسهیلات از طرف آنها شکل بگیرد.

با توزیع ناعادلانه خدمات عمومی و تسهیلات و همچنین تسهیلات مابین محلات و مناطق متفاوت شهرها بر پایه نیازهای اساسی، پایداری و کیفیت زندگی در آنها دچار مخاطره شده است؛ بنابراین برنامه‌ریزی و توزیع خدمات و امکانات بایستی بر اساس اصول عدالت فضایی و اجتماعی استوار باشد و در عین حال بتواند عدالت فضایی و توزیع خدمات بین مناطق متفاوت شهرها را به شکل همزمان فراهم نماید؛ زیرا تمرکز و تجمع خدمات و امکانات در یک نقطه خاص سبب افزایش سریع در قیمت زمین شده و چگونگی اختصاص امکانات و خدمات شهری سبب این می‌گردد که به فاصله طبقاتی دامن زده می‌شود لیکن تخصیص و توزیع متوازن خدمات و امکانات باعث می‌شود در سطحی وسیع تر ارزش افزوده ایجاد شده توزیع گردد و تعداد بیشتری از شهروندان از آن بهره ببرند؛ بنابراین رفتار و برخورد مناسب مدیریت شهری با حقایق و واقعیات پیچیده موجود در شهر و الزامات متفاوت آن، به درک و فهم جامع مدیریت سیستماتیک بر شهر به خصوص پس از مهیا نمودن خدمات و الزام در توزیع مناسب امکانات و خدمات نیاز دارد. مدیریت بر شهر یا به معنای دیگر مدیریت شهری ضمن اینکه

مدیریت سازمان‌های شهری و تاسیسات شهری را در برمی گیرد، بلکه مدیریت آگاهانه در فرایند شهرنشینی، توسعه ورشد شهری و همچنین اجرای امور متفاوت در شهر است؛ لذا مدیریت بر شهر وظیفه ای است که رفع نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی؛ توزیع بهینه خدمات و امکانات را در اولویت وظایف خود قرار دهد. بدین منظور پژوهش حاضر به ارزیابی توزیع فضایی دستگاه‌های خدمات رسان در شهر گرگان پرداخته است. نتایج تحقیق در سنجش نظرات شهروندان در رضایتمندی از توزیع دستگاه‌های خدماتی در شهرگرگان نشان می‌دهد که در این بخش رضایتمندی در سطح پایینی است و باید با برنامه ریزی مناسب و بهره گیری از برنامه ریزان شهری جهت رفع نابرابری‌های موجود در جامعه اقدام نمود؛ زیرا چنانچه مواردی از این دست با درایت حل نگردد تبدیل به چالش شده و در نهایت به عنوان مشکلی که از زمان حل آن گذشته و دیگرسیستم قادر به حل نیست بدل میگردد. در بخش بررسی و تحلیل شاخص‌های مدیریت در بهبود وضعیت اماکن خدماتی نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که با بررسی‌های به عمل آمده مدیریت شهری نتوانسته است بهبودی در وضعیت این اماکن ایجاد کند. بنابراین پیشنهاد گردید مدیریت شهری در نحوه توزیع دستگاه‌های خدمات رسان از موارد پژوهشی استفاده نموده و در نحوه خدمات‌رسانی به شهروندان با بهره گیری از معیارهای دسترسی تجدیدنظر نماید. همچنین نقش دستگاه‌های خدمات رسان در تأثیرگذاری بر توزیع خدمات شهری را بررسی کرده و خدمات و تسهیلات در مناطق و نواحی پیرامونی شهر را گسترش داده و از تمرکز خدمات در برخی مناطق شهری و نیز مرکز شهر جلوگیری کرده و سیاست‌های مناسبی در راستای خدمات‌رسانی به شهروندان و نقش برنامه‌ریزان شهری در برنامه ریزی برای ارائه خدمات در نظر گرفته و سازمان‌های خدمات رسان را مورد توجه قرار دهد و با نیاز محور نمودن احداث دستگاه‌های خدماتی و لحاظ نمودن تراکم‌های جمعیت جهت احداث اماکن خدماتی در راستای بهبود وضعیت مکانی مراکز خدمات رسان به منظور جلوگیری از توزیع ناعادلانه خدمات عمومی اقدام نماید.

منابع و مأخذ

- احمدی، محمد، و شمسی‌پور، علی‌اکبر. (۱۳۹۹). تحلیل توزیع خدمات عمومی با رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر بجنورد). *پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری*، ۱(۱)، ۷۳-۹۸. doi: 10.22059/jurbangeo.2020.273616.1041
- بهروان، حسین. (۱۳۸۶). آمایش فرهنگی و عدالت شهری در مناطق دوازده گانه شهرداری مشهد. کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری. SID. <https://sid.ir/paper/811749/fa>
- پریزادی، طاهر، حسینی، فرشته، و بهبودی مقدم، حسین. (۱۳۹۵). تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر مریوان). *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۶(۲۱)، ۹۱-۱۰۲.
- توکلی نیا، جمیله، مسلمی، آرمان، فیروزی، ابراهیم، و بندان، سارا. (۱۳۹۴). تحلیلی بر پراکنش جمعیت و توزیع خدمات شهری بر پایه عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر اردبیل). *پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری*، ۳(۳)، ۲۸۵-۳۰۸. doi: 10.22059/jurbangeo.2015.55884/۱۰,۲۲۰۵۹
- جرفی، محمدامین، مدیری، مهدی، و مهدوی حاجیلویی، مسعود. (۱۳۹۹). برنامه‌ریزی راهبردی توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی (مطالعه موردی: کلان‌شهر اهواز). *آمایش محیط*، ۱۳(۵۰)، ۱۵۱-۱۷۰.
- داداش‌پور، هاشم، و رستمی، فرامرز. (۱۳۹۰). بررسی و تحلیل نحوه توزیع خدمات عمومی شهری از دیدگاه عدالت فضایی (مطالعه‌ی موردی: شهر یاسوج). *جغرافیا و توسعه ناحیه ای*، ۹(۱)، - . doi: 10.22067/geography.v9i16.11034
- رستمی، فرامرز (۱۳۸۹). *بررسی و تحلیل نحوه توزیع خدمات عمومی شهری از منظر عدالت اجتماعی*. مطالعه موردی شهر یاسوج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

رهنما، محمد رحیم، لیس، آنا (۱۳۸۵). اندازه‌گیری تغییرات دسترسی در منطقه مادرشهر، سیدنی، *مجله جغرافیا و توسعه*، شماره

۷

زیاری، کرامت اله، رستم گورانی، ابراهیم، و بیرانوند، مریم. (۱۳۸۸). بررسی تحولات جمعیتی و سکونتی در شهر قشم تا افق

۱۴۰۵. *مطالعات و پژوهش‌های شهری منطقه ای*، ۱(۲)، ۳۷-۵۰. SID. <https://sid.ir/paper/153030/fa>

زیاری، کرامت اله، مهدیان بهنمیری، معصومه، و مهدی، علی. (۱۳۹۱). بررسی و سنجش عدالت فضایی بهره‌مندی از خدمات

عمومی شهری بر اساس توزیع جمعیت و قابلیت دسترسی در شهر بابلسر. *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی (علوم جغرافیایی)*، ۱۳(۲۸)،

۲۴۱-۲۱۷. SID. <https://sid.ir/paper/102163/fa>

سرائی، محمدحسین، و دستا، فرزانه. (۱۴۰۱). تحلیل نابرابری فضایی در توزیع خدمات اداری انتظامی از منظر عدالت

فضایی نمونه پژوهش: محله‌های شهر اصفهان. *جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*، ۳۳(۱)، ۴۵-۶۶. doi:

10.22108/gep.2021.126791.1390

شیخ علی‌پور، بهزاد، عبدالهی، علی‌اصغر، و پور خسروانی، محسن. (۱۳۹۸). بررسی توزیع خدمات شهری در راستای

عدالت فضایی (مطالعه موردی: مناطق چهارگانه شهر کرمان). *جغرافیا و آمایش شهری منطقه‌ای*، ۹(۳۱)، ۱۵-۳۴. doi:

10.22111/gaij.2019.4609

طیبیان، منوچهر (۱۳۸۶)، مقایسه تطبیقی دیدگاه‌های جان رالز و دیوید هاروی در فلسفه عدالت، *مجله شهرنگار*، شماره ۴۸

طهماسبی زاده، فرشاد (۱۳۹۲) در جستجوی هویت شهری مطالعه موردی شهر ایزد، *اولین همایش منطقه‌ای معماری پایدار و*

شهرسازی ایزد (خشت اول)، ایزد

نصیری هنده خاله، اسماعیل. (۱۳۹۷). تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی با استفاده از

مدل ویکور (مطالعه موردی شهر قزوین). *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۸(۲۸)، ۱۳۳-۱۵۴.

یغفوری، حسین، قاسمی، سجاد، قاسمی، نرگس (۱۳۹۶)، بررسی عدالت فضایی در توزیع خدمات، با تأکید بر مدیریت شهری

مطالعه موردی: محلات منطقه ۹۱ تهران، *فصلنامه تحقیقات جغرافیایی*، سال سی و دوم، شماره سوم، پاییز، شماره پیاپی ۱۲۶

Amer, Sh. (2007). *Towards spatial justice in urban health services planning: a spatial-analytic GIS-based approach using Dar es Salaam, Tanzania as a case study* (Vol. 140). Utrecht University.

Behrwan, Hossein. (2005). Cultural study and urban justice in twelve districts of Mashhad municipality. Urban planning and management conference. ((in Persian)

Dadashpour, Hashem, and Rostami, Farnaz. (2011). Investigating and analyzing the distribution of urban public services from the point of view of spatial justice (case study: Yasouj city). *Regional Geography and Development*, 9(1), 171-198. (in Persian)

Daniere, A.G. and Takahashi, L.M., (1999). *Poverty and Access: Differences and Commonalties a Cross Slum Communities in Bangkok*. *Habit at intl.* V. 23, N.2, pp 271-288.

Deniz, A., (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir municipality, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 32 (24).

Hataminejad, H., (2008). Analysis of social inequalities in the enjoyment of the land use of Urban Services. *Journal of Human Geography*, No. 65, pp. 71-85.

Jarfi, Mohammad Amin, Mediri, Mahdi, and Mahdavi Hajiloyi, Massoud. (2020). Strategic planning of urban service distribution from the perspective of spatial justice (case study: Ahvaz metropolis). *Amash Mohit*, 13(50), 151-170. (in Persian)

Kaphle, I., (2006). Evaluating people, saccessibility to public parks using Geographic Information systems: A case study in Ames, Iowa, *Iowa State University, USA*.

- Langford, M., Higgs, G., Radcliffe, J., While, S., (2008). Urban Population distribution Models and Service Accessibility Estimation, *Computers Environment and Urban Systems*, Volume 32, pp 66-80.
- Liao, Chin-Hsien, Chang, Hsueh-Sheng, Tsou, Ko-Wan, (2009). Explore the spatial equity of urban public facility allocation based on sustainable development viewpoint, *14th International Conference on Urban Planning and Regional Development in the Information Society*, Spain: Sitges, 137- 145.
- Nasiri Hinde Khale, Ismail. (2018). Analysis of spatial inequalities in the distribution of urban services with the approach of spatial justice using the Vicor model (case study of Qazvin city). *Journal of Geographical Survey of Space*, 8(28), 133-154. (in Persian)
- Oliver, P, A, (2008). “*City Leadership: At the Heart of the Global Challenge*”. *GLOBAL ASIA*, 3(3), 21-24.
- Ouyang, W., Wang, B., Tian, Li., and Niu, X. (2016). Spatial Deprivation of Urban Public Services in Migrant Enclaves Under the Context of a Rapidly Urbanizing China: An Evaluation Based on Suburban Shanghai, *Cities*, Article in Press.
- Prizadi, Taher, Hosseini, Fereshte, and Behbodhi Moghadam, Hossein. (2016). Analysis of spatial inequalities in the distribution of urban services from the perspective of spatial justice (Case study: Marivan city. *Journal of Space Geographic Analysis*, 6(21), 91-102. (in Persian)
- Rahnama, Mohammad Rahim, Lees, Anna (2005), Measuring accessibility changes in Madrasah region, Sydney, *Journal of Geography and Development*, No. 7,155-171. (in Persian)
- Riming, Billiard (2012). *Spatial quality in urban public facilities*, Delhi press. Cameral, navies (2014). *The human development in urban space*, Thailand press
- Rostami, Faramarz (2010), investigation and analysis of the distribution of urban public services from the perspective of social justice, a case study of Yasouj city, master's thesis, Tarbiat Madras University. (in Persian)
- Sarai, Mohammad Hossein, and Dasta, Farzaneh. (2022). Analysis of spatial inequality in the distribution of police administrative services from the perspective of spatial justice. Research sample: neighborhoods of Isfahan city. *Geography and Environmental Planning*, 33(1), 45-66. (in Persian)
- Sheikh Alipour, Behzad, Abdulahi, Ali Asghar, and Pour Khosravani, Mohsen. (2019). Examining the distribution of urban services in line with spatial justice (case study: the four districts of Kerman city). *Geography and Regional Urban Studies*, 9(31), 15-34. (in Persian)
- Tabibian, Manouchehr (2007), comparative comparison of the views of John Rawls and David Harvey in the philosophy of justice, *Shahr Negar Magazine*, No. 48(in Persian)
- Tahmasabizadeh, Farshad (2013) in search of urban identity, a case study of Izeh city, the first regional conference of sustainable architecture and urban planning of Izeh (first brick), Izeh. (in Persian)
- Talen, E., and Anselin, L., (1998). Assessing Spatial Equity: An Evaluation of Measures of Accessibility to Public Playgrounds, *Environment and Planning*, Vol. 30, No. 1, PP. 595-613.
- Tawaklinia, Jamila, Muslimi, Arman, Firouzi, Ibrahim, and Bandani, Sara. (2015). An analysis of population distribution and distribution of urban services based on spatial justice (case study: Ardabil city). *Urban Planning Geography Research*, 3(3), 285-308. (in Persian)

- Tsou, K. W., Hung, Y. T., & Chang, Y. L. (2005). *An accessibility-based integrated measure of relative spatial equity in urban public facilities*. *Cities*, 22, 424-435. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cities.2005.07.004>
- Wiesel, I., Liu, F., Buckle, C. (2017). Locational disadvantage and the spatial distribution of government expenditure on urban infrastructure and services in metropolitan Sydney (1988– 2015), *Geographical Research*, 1- 13.
- Wilkinson, Jeffery, (2012). *Regional planning and national development*, Tokyo, Japan.
- windner, R., (2009). Planning law primer, basics of variances planning, *commission journal*. No 6, 30- 47.
- XU, C., Liu, m., An, S., Chen, J., and Yan, P. (2013). Assessing the impact urbanization on regional net primary productivity in Jiangyin County, Chin, *Journal of Environmental Management*, 85: 3.
- Yaghfour, Hossein, Ghasemi, Sajjad, Ghasemi, Narges (2017), Investigating spatial justice in the distribution of services, with an emphasis on urban management, a case study: District 91 neighborhoods of Tehran, *Geographical Research Quarterly*, Year 32, Number 3(126),114-128. (in Persian)
- Ziari, Karamat Elah, Rostam Gourani, Ibrahim, and Biranvand, Maryam. (2009). Survey of demographic and residential developments in Qeshm city until the horizon of 1405. *Regional urban studies and researches*, 1(2), 37-50. (in Persian)
- Ziyari, Karamat Elah, Mahdian Behmiri, Masoumeh, and Mehdi, Ali. (2011). Investigating and measuring the spatial justice of benefiting from urban public services based on population distribution and accessibility in Babolsar city. *Applied Research of Geographical Sciences (Geographical Sciences)*, 13(28), 217-241. (in Persian)